WHITEPAPER

Over Time? Over Budget?

Wie Digitalagenturen das Geld Ihrer Kunden verbrennen und Sie das vermeiden.

CREATE≫DIV
CODING. FAST FORWARD

Dienstleister von Agenturen kennen das: Sie werden spät in Kundenprojekte eingebunden, müssen sich in ein Geflecht aus Akteuren mit unterschiedlichen Interessen einfügen und werden mit der eigenen Expertise oft viel zu spät gehört. Vor allem Webentwickler können davon ein Lied singen.

WAS HILFT?

KOMMUNIKATION, KOLLABORATION UND GEKLÄRTE ROLLEN.

Digitalisierungsprojekte sind ein reicher Nährboden für Konflikte zwischen Kunden, der Agentur und den beauftragten externen Webentwicklern, das weiß Ralf Jakubczyk-Perret, Geschäftsführer von createDiv aus eigener Erfahrung. Sei es die Webseitenprogrammierung, die App-Entwicklung oder die Programmierung von Newslettern in bestehenden Systemen, die Ursachen für kostenintensive Missverständnisse ähneln sich.

DIE TOP 4

Beziehungskiller zwischen Agentur – Programmierer – Endkunden

01 Bei Webseiten sind Layouts umgesetzt, bevor Entwickler die Machbarkeit bestätigt haben.

02 Layouts werden oft von Print-Designern, nicht Web-Designern gestaltet.

03 Webentwickler werden spät in Kundenprojekte einbezogen.

04 Kundenwünsche sind nicht immer am technischen Fortschritt orientiert.

AN EINEM STRANG
FÜR DEN ENDKUNDEN:

VERSTEHT EUCH!

Konfliktgeladene Projekte müssen nicht sein. Schließlich ziehen Agenturen und ihre „Zulieferer“ - dazu gehören Programmierer, Fotografen oder Filmemacher - an einem Strang. Die gemeinsamen Herausforderungen sind: Das Gelingen des Projektes, die Zufriedenheit des Kunden und Folgeaufträge.

Die Externen schreiben der Agentur aus Gewohnheit die Rolle des Vermittlers und Kommunikators zu. In modernen Werbeagenturen, in denen viele Akteure ein oft unüberschaubares Netz an Forderungen, Fragen und Bedingungen auswerfen, neue Technologien zu bewältigen sind und das Tagesgeschäft von Flexibilität und Geschwindigkeit getrieben wird, bleibt der Informationsaustausch mitunter aber auf der Strecke.

Wie in jeder Beziehung hakt es, sobald die Bedürfnisse der Partner nicht erfragt oder ausreichend beachtet werden. Am Ende des Tages scheitern Projekte, weil kleine, aber wichtige Details übersehen wurden. Oder: Budgets verbrennen, weil Parteien sich an unzeitgemäße, nicht länger kompatible Routinen klammern. Gegenseitiges Verstehen ist der erste Schritt zum erfolgreichen Projekt.

AN EINEM STRANG
FÜR DEN ENDKUNDEN:

ARBEITET AN EURER BEZIEHUNG!

Agentur-Kunden-Beziehungen sind hektischer geworden und reaktiver. Kundenvorgaben ändern sich schnell. Marktumfelder wandeln sich unberechenbar und verlangen nach unverzüglichen Updates von vorhandenen Lösungen oder bereits abgeschlossenen Projekten. Ohne externe Akteure sind aber weder die Geschwindigkeit im Agenturalltag noch das Volumen der zu verarbeitenden Anforderungen zu bewältigen. Programmierer und andere Fachleute holen für Agenturen die sprichwörtlichen Kohlen aus dem Feuer und sichern ihnen damit Erfolge beim Endkunden. Was alle Interessensgruppen eint, ist:

Projekte sollen gelingen und Budgets nicht verbrannt werden. Auf das Verstehen wollen folgt der Beziehungsaufbau.

QUICK-GUIDE FÜR KONFLIKTFREIE PROJEKTE:

- Transparent kommunizieren
- Prioritäten, Zuständigkeiten und Rollen klären
- Chancen und Risiken ermitteln
- Alle Akteure rechtzeitig in das Projekt einbinden
- Als Profi vom Profi lernen wollen
- Vereinbarungen einhalten und fair abwickeln
- Nicht bei jedem Windstoß gleich den Partner wechseln
- Das Scheitern einplanen
- Gemeinsamkeiten und neutrale Betrachtungsgegenstände definieren
- Multiple Herangehensweisen und mögliche Interessenkonflikte einbeziehen
- Gemeinsame Ziele benennen / unterschiedliche Zwänge respektieren

#FAZIT

Zeitliche und finanzielle Aspekte verursachen bei allen Akteuren enormen Projektdruck. Chaos wird oft durch unklare Ziele, diffuse Kommunikation und lückenhafte Prozessbeschreibungen verursacht. Kommunikationsstarke Projektsteuerung dagegen schont die Nerven von Agenturen und Dienstleistern. Das Geld des Kunden wird gespart. Agenturen und Dienstleister mit Folgeaufträgen belohnt.

CASE STUDY 1

WEBSITE RELAUNCH

DIE AUFGABE

Programmierung einer umfangreichen Website, full responsive. Der Endkunde gibt die Technologie für das CMS vor und will den Content selbst pflegen.

SO NICHT MEHR

Das Projektteam der Agentur übernimmt mit dem Auftrag zum ersten Mal die Verantwortung für eine zu gestaltende Website und stürzt sich mit Eifer in die Entwicklung des Layouts. Mit der Programmierung werden die technischen Experten beauftragt. Ihnen legt die Agentur die bereits vom Endkunden freigegebenen Layouts vor. Die Fachleute stellen fest: Responsive geht das nicht, hier wurde nicht mobile-first gedacht. Also arbeiten sie Runde um Runde um die Anforderungen des Kunden „herum". Zeit und Budget verbrennen. Einen harten Schnitt mit Neustart lehnt die Agentur ab. Die Programmierer entscheiden sich also Unmögliches möglich zu machen. Die Website, die entsteht ist ein Sammelsurium von Ausnahme-Programmierungen und Sonderfallbehandlungen. Optisch funktioniert die Seite wie von den Designern geplant. Technisch bleibt sie weit hinter dem Qualitätsanspruch der Experten zurück. Das hat Konsequenzen: In der letzten Testrunde stellen Agentur und Kunde fest, dass die Website, auf der vom Kunden bevorzugten – veralteten - Browserversion nicht läuft. Was war passiert: Obwohl die Techniker vorab geklärt haben, dass sie ausschließlich aktuelle Browserversionen unterstützen, wurde das weder an den Kunden kommuniziert noch als Hinweis ins Pflichten- /Lastenheft aufgenommen. Wieder muss die Seite umprogrammiert werden, was schließlich zu einer stabilen Performance der Seite führt – allerdings mit Abstrichen am Layout.

WEM HÄTTE WAS GEHOLFEN?

Der Technik:	Ein frühes Onboarding
Allen Beteiligten:	Eine technische Checkliste

FÜR AGENTUREN

NEED TO KNOW: WEBSITE

Auf welchen Browserversionen soll die Website laufen?

Wird ein CMS benötigt?

Welche Bildschirmgrößen & -breiten sind mit dem Kunden abgestimmt?

Arbeitet die Agentur mit Print- oder Webdesignern?

Sind die Entwickler so früh wie möglich eingebunden?

Gibt es eine technische Checkliste?

Sind die Laufzeiten definiert?

CASE STUDY 2

APP ENTWICKLUNG

DIE AUFGABE

Erstellen einer Quizapp im Stil von „Quizduell“ im Auftrag einer Agentur für einen großen Endkunden.

SO NICHT MEHR

Mit knappem Budget und sportlich bemessenem Timing, geht es an die Umsetzung. Für Programmierer gehört das zum Alltag. Auch, dass sich die Anforderungen des Endkunden im Projektverlauf ändern und Zeitdruck entsteht. Um Zeit zu sparen und das Budget erfüllen zu können, fällt die Entscheidung auf die plattformübergreifende Entwicklung der App für Android und iOS. Da der Funktionsumfang unter anderem auch Push-Notifications enthält, muss sich an zwei Stellen einer Drittsoftware bedient werden. Etwa ein Jahr später macht ein iOS-Update die Drittsoftware unbrauchbar, was dazu führt, dass die App unter dem neuen iOS nicht mehr funktioniert. Die Agentur verlangt nach einer schnellen Problemlösung. Die Entwickler schreiben die App komplett um. Wer bezahlt? Für keine der Parteien war das Problem absehbar. Die Stakeholder entscheiden sich, die Kosten aufzuteilen.

WEM HÄTTE WAS GEHOLFEN?

Allen Beteiligten: Der Ausschluss von externen Updates und anderen nicht beeinflussbaren Faktoren in den AGBs der Agentur.

FÜR AGENTUREN

CHECK BEFORE: APP-ENTWICKLUNG

Was will der Kunde mit der App erreichen?

Soll Content dargestellt werden?

Lässt sich der Content besser oder eher über eine Webseite darstellen?

Soll die App über einen App-Store vertrieben werden?

Ist die App ein Prestigeprojekt?

Muss Offlineverfügbarkeit sein?

Für welche Betriebssysteme soll die App entwickelt werden?

Sind die Laufzeiten definiert?

WER IST CREATEDIV?

Das Unternehmen ist spezialisiert auf die Programmierung von Webseiten, Newslettern, animierten Elementen und die App-Entwicklung auf Basis von Design-Vorlagen.

Die Coding-Experten betreuen, unter der Leitung von Ralf Jakubczyk-Perret, Ihre Kunden von der Idee bis zur Pflege nach der Umsetzung. Auftraggeber sind vornehmlich Agenturen aus dem Bereich Pharma und Health-Care. CreateDiv versteht sich als Möglichmacher. Die Umsetzung sowohl „individuell programmiert" als auch in CMS-Systemen, geschieht schnell und sauber. Als Dienstleister hebt sich createDiv durch seine Termintreue und seinen hohen Expertenstatus ab. Das Unternehmen verfügt über ausreichend interne Ressourcen für die garantiert schnelle Umsetzung auch komplexer Projekte und ist hochspezialisiert auf die Programmierung mit verschiedensten Technologien.

Das Team aus Entwicklern bürgt für Planungssicherheit durch konkrete Bedarfsermittlung, feste Ansprechpartner und auf das Projekt zugeschnittene Teamkonfiguration. CreateDiv arbeitet am Puls der Zeit mit allen neuen Technologien. Die hohe Expertise garantiert reibungslose Projekte.

CREATE≫DIV
CODING FAST FORWARD

createDiv GmbH
Klaus von Klitzing Straße 3
76829 Landau in der Pfalz
+49 (0)6341 70816-10
www. creatediv.de